『物业大家谈』系列报道之十五

不满物业服务,业主拒交物业费,法院判决业主败诉引发思考——

物业纠纷,业主如何维权?

[话题背景]

业主拒交物业费维权案败诉

物业没有依据合同履行职责,业主交涉未果往往选择拒交物业费。然而,而花台区花月苑的两位业主却因此吃了官司。

2006年6月30日,呈祥物业公司与花月苑委会签订物管合同。其间,因外墙、屋面、飘窗渗水多次向物业报修未获解决,一位业主认为,物业提供的物业管理服务存在瑕疵,侵犯了自己的合法权益,于是从2006年9月起就再也不交了。另外一名业主则认为,物业对公共设施管理不善,监控设备损坏致使自己家多次被盗而无法破案,也拒交物业费。为此,呈祥物业将这两位业主告上了而花法院,分别要求他们给付物业费1873元和2230元。

而花法院审理后于近日判决:两位业主应按合同约定交纳物业费,至于他们认为物业未履行义务,可另行诉讼,但不应以此为由拒绝履行交纳物管费。

“我们认为法院的判决合法但不合理,大部分业主之所以选择不交纳物业费,是因为通过正常途径没办法维护自身权益。”在上述官司裁定后,不少业主纷纷打进“物业大家谈”栏目热线表达异议。

漫画 俞晓翔

[业主苦恼]

遇到纠纷 往往投诉无门

业主刘先生认为,不交物业费其实是许多业主的无奈之举。以他所在的小区为例,过去一年里的维权经历几乎让他伤透了心。“小区交付两年多了一直没有成立业主委员会,物业收钱时特积极,业主有事的时候找不到人,社区乱糟糟的,谈不上管理,更别提服务了。我们多次找到物业协商,对方总是不理不睬,投诉到房产局和街道,彼此间相互推诿,一点改善都没有。”他认为,物业行业本身很复杂,又缺少健全的制度和法规保障,业主维权难度非常大。

记者也深有感触,不少打进电话投诉的业主都反映类似问题:有纠纷想投诉,不知道该找谁?“在向房产局物业主管部门投诉时,往往被要求去街道反映,找到街道时,又被告知‘街道只负责民事协调,具体业务投诉要到区房产局主管部门’。”物业投诉中,“踢皮球”现象让业主很茫然。

[记者调查]

街道管物业目前只是试点

记者了解到,在《物权法》出台后,国务院对于《物业管理条例》作了修订,其中将第十条第一款修改为:“同一个物业管理区域内的业主,应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门或者街道办事处、乡镇人民政府的指导下成立业主大会,并选举产生业主委员会。”

“社区物业管理属地化”正是南京市据此在物业管理体制上的一个创新。今年4月,南京市专门出台《关于进一步加强住宅区物业管理工作试点方案》文件,要求根据“重心下移、属地管理”的原则,把物业管理纳入区政府、街道办事处城市综合管理体系。

南京市房产局物业管理办公室物业科负责人表示,一方面,目前“街道设立物业科”的模式仍处于试点阶段,只在秦淮区的5个街道、玄武区的锁金村街道、鼓楼的江东街道等10个街道展开试点,并非所有小区遇到物业纠纷时都可以找到街道处理。另一方面,关于“物业属地化管理”中对于街道和行政主管部门具体职责的划分并未明确,有些问题确实不在解决范围之内。

“这也是物业管理体制创新中的过渡问题。”他表示,一般情况下,如果是业主与物业公司的矛盾,可到市区两级行政主管部门投诉,如是业主间矛盾,如对业委会有意见,则优先到所在街道进行调解。

[律师说法]

矛盾裁定仍在行政主管部门

圣典律师事务所主任律师王宏认为,首先业主拒交物业费肯定是不对的。今年4月最高法院发布的《关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律问题的解释》第六条明确表示:经书面催交,业主无正当理由拒绝交纳或者在催告的合理期限内仍未交纳物业费,物业服务企业请求业主承担物业费的,人民法院应予支持。物业服务企业已经按照合同约定以及相关规定提供服务,业主仅以未享受或者无需接受相关物业服务为抗辩理由的,人民法院不予支持。

“也就是说,除非是在合同执行期间,物业公司单方面要求涨价,业主可以不交纳提价的部分,其他的业主不能不交物业费,至于业主认为物业公司没有按合同履行服务职责,则可以另行主张违约赔偿。”王律师提醒说。

关于“物业交给街道管”,他表示这并非国家法规的规定,而是南京地方在物业管理体制上的一个创新。就目前来看,是把一部分跟社区自治管理活动有关的交给所在地街道指导和协调,比如在首次业主大会中订立业主规约和议事章程、选举成立业委会中间,起到指导和领导的作用。而在业委会失灵时,街道又起到个牵头人的作用。但是,街道对于具体矛盾不具有裁决权,矛盾认定和行政处罚权仍在市区两级行政主管部门。

他建议,出现物业纠纷,业主可先向所在地街道反映,由街道进行调解,调解不成,需要认定被投诉方是否有违法行为时,是由区房产局或者市房产局两级行政主管部门负责。假如业主投诉的内容确不在政府行政管辖内,业主可以联名要求召开业主大会,要求被投诉对象就某个被认为有损全体业主利益的具体行为作出解释,如果解释在业主大会上不被大多数业主认同,则可以通过诉讼要求其承担相应的民事责任。 快报记者 刘果

■活动追踪

关于小区物业,我有话要说!

欢迎登录 www.dsqq.cn 参与调查,赢取奖品

周三,快报《金楼市》联合东南大学物业研究所、江苏圣典律师事务所、江苏苏垦广告有限公司,正式展开了“2009南京住宅小区物业服务满意度问卷调查”。据悉,活动引起了强烈的关注和反响,开通的四部互动热线首日响个不停,截止到问卷公开当日的下午三点钟,网络平台共接收到109份问卷。

物业调查首日,《金楼市》便接到百份问卷

陈先生是一家物业公司的项目部主任,在以一名业主的身份认真填了问卷之后,还专门打进互动热线和记者探讨了自己对于物业管理行业的一些看法。他说,根据他多年的观察,目前小区的物业管理和服务仍然比较狭隘,甚至说有点本末倒置。最明显的一点就是,无论是业主还是物业,关注比较多的就是物业费、服务、业委会运行情况。“其实这些都是很容易解决的问题,像小区消防安全涉及到全体业主的财产安全和身家性命,在很多小区却没有引起重视。不是因为物业没注意到,而是业主抱有侥幸心理,不太关注,导致物业最后也爱管不管了,”他表示,这也是最让他揪心的地方,“老小区没有消防,新建小区的消防设施形同虚设,这种安全隐患是致命的”。因此,他希望能够通过本次物业调查呼吁大家重视小区消防的维护,排除埋藏在业主身边的这颗定时炸弹。

本次物业调查将《金楼市》讨论半年多的物业话题引向了新高潮。不仅广大业主广泛参与,南京地区知名的物业公司也热情参与。调查小组负责人表示:“前期与读者的讨论中,接触到的许多案例归纳起来其实集中反映为几大焦点话题,另外我们也需要通过更多业主的意见更全面地了解当前南京地区住宅小区物业管理的现状。本次调查就是为业主提供一个‘有话就说’的民意平台。”特别提醒广大读者,本次问卷截止日期是11月30日,希望关注自家小区物业状况、平时对于物业管理就有话想说的业主抓住本次机会,认真填写问卷,表达自己的问题和想法。

快报记者 刘果

■小贴士

参与方式:

1、信件邮寄:请参照11月18日现代快报B48版公布的调查问卷,将问卷填好后寄至:南京洪武北路55号置地广场0603室现代快报《金楼市》编辑部,邮编210005;

2、网络填写:读者也可登录都市圈圈网(www.dsqq.cn)首页圈圈活动区,点击进入填写问卷。

互动邮箱:kb-jls@163.com

热线电话:84783545;84783663;84783529;84783628

特别提醒:栏目组将从调查问卷中抽取30位幸运读者,赠送精美奖品。请每个参与的读者按要求认真填写,问卷填写的详尽程度将成为抽奖的重要参考依据。

截止时间:2009年11月30日

就在近期,大城东千套新房上市

价格又涨了三五百

在前批房源热销后,三味公寓、紫庐、东郊小镇、翠屏紫气钟山等楼盘都在酝酿推出新房源,纯新盘仙龙湾、诚品城等最快也将在近期开盘销售。记者粗略统计,在12月底前,大城东板块至少有千套左右纯新住宅房源将上市销售。价格也还有一波小涨。

不少楼盘趁热加推

11月8日,位于仙林大学城入口处的多层电梯公寓三味公寓正式开盘,共推出的90套精装小户型,虽然均价已达到1万元/平方米,但开盘当日几乎全部售罄。在市场热度催促下,该楼盘正计划于近期推出第二批房源。户型面积仍有41平方米、57平方米、63平方米、74平方米的一房一厅、两房一厅、两房两厅可供选择。

10月底推出两栋住宅的东郊小镇同样在几周内销售一空。目前该楼盘最新一批280余套多层住宅已达到销售条件,最快将于11月下旬上市销售。据介绍,新房源将延续东郊小镇户型紧凑实用的风格,有80平方米两房、89平方米小三房、97平方米、108平方米大三房等户型。同样“首批房源不够卖”的紫庐将在11月中下旬推出第二批房源,面积从133-207平方米不等。

受地铁2号线利好影响明显的翠屏紫气钟山,也将在月底推出二期首批上百套房源,不过该批房源户型偏大,以120-140平方米的面积段为主。同在二号线沿线的钟山晶典,在10月底、11月初两次开盘先后推出4栋楼,均发生购房者连夜排队、日销售超过70%的热销场面。据该楼盘营销负责人介绍,目前楼盘还有2栋楼待售,其中一栋已经取得销售许可证,将视天气变化择定开盘日期。

新楼盘将集中开盘

除了趁势加推的老盘,几家新楼盘也将正式揭开面纱。

位于仙林大学城仙隐北路上的新盘仙龙湾毗邻地铁2号线东延线的仙鹤中站地铁出口,是一家名副其实的地铁盘。总建筑面积达20万平方米,是城东仙林片难得一见的大盘。据了解,该楼盘容积率小于等于1.2,社区内全部是不超过6层的多层电梯洋房。仙龙湾营销总监沈斌告诉记者,12月底之前楼盘将正式开盘,户型面积较为丰富,有90-160平方米的两房、三房、四房等,首批推出的房源至少有200-300套。

同是新盘的还有位于仙林大学城仙境路29号的诚品城。该楼盘总建筑面积高达32万平方米,由高科置业开发建设。前期面向仙林大学城高校教师销售的教师公寓目前已全部销售完毕,正在酝酿对社会销售的房源的首次开盘。据了解,诚品城的户型以90平方米小三房和100平方米的大三房为主力户型,首次至少推出房源在百套左右。据记者统计,在整个东郊板块,不算别墅,近几周内几家新楼盘的首批房源面世及一批老盘新推的纯新住宅,约有千套左右。

价格涨不怕卖不掉

11月初开盘的三味公寓销售均价达1万元/平方米,令市民唏嘘不已。不过据记者了解,近期将开盘的一批楼盘,价格还要向上走。诚品城在10月底对外公布的价格还是8000元/平方米左右,最近售楼处悄然改变口风,对外称均价约在8500-8900元/平方米。而仙龙湾的开盘价则有可能直奔到1.2万元/平方米以上。“项目是开发公司与中医药大学合作开发,除了部分房源面向学校教师内部价格认购,大部分房源对外销售。最快在12月初开盘,价格肯定在1.2万元/平方米以上。”

徐庄软件园的翠屏紫气钟山前期房源几乎售空,价格一路上涨,刚售出的房源中,40-60平方米小户型公寓均价9000元/平方米,大户型则达到9200元/平方米。该项目营销负责人表示,不出意外的话,近期开盘的二期房源价格,将在此基础上再上涨。而据坊间传言,其二期价格可能要抬升到1.3万元/平方米左右。

麒麟镇上的东郊小镇将在11月底推出7栋的280套多层房源,开发商明确表示,因为7栋的位置明显要好一些,所以“均价将从10月的5600元/平方米涨到6000元/平方米左右”。

“与其他板块动辄几千元的上涨幅度相比,城东楼盘数百元的涨幅相对温和许多。更重要的是,城东的纯住宅供应量本就不多,不怕卖不掉。”城东一家楼盘的营销负责人告诉记者,如果市场热度不减,一些逐利的开发商还会再涨价。

快报记者 杨连双